

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian di PIP

Pelaksanaan inovasi pelayanan Publik berupa pelayanan pengintegrasian informasi di PIP sejauh ini telah disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dari Surat Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian Kota Semarang.

Pencapaian tujuan dilihat dari manfaat yang dihasilkan dari berbagai nilai antara lain nilai kemudahan, nilai kepuasan, dan nilai kenyamanan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi. Kemudian kesesuaian (*compability*) antara peran PIP yang dijalankan dengan tujuannya yaitu perwujudan sentralisasi informasi Kota Semarang sudah sesuai dengan peran PIP dibuktikan dengan OPD-OPD terkait terbantu dengan adanya pemusatan informasi sehingga mempermudah kinerja OPD dalam pemenuhan kebutuhan terhadap kebutuhan masyarakat.

Integrasi dilihat dari proses koordinasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu, koordinasi dan komunikasi dilakukan melalui fasilitas teknologi yaitu *whatsapp* namun masih terdapat kendala pada disposisi kepada OPD terkait yang kadang masih keliru dalam hal urusan dinas mana yang benar untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat, kemudian keterlibatan bidang

lain dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi dalam bidang-bidang di OPD terkait pada PPID pembantu saling bersangkutan karena bertujuan untuk memenuhi permohonan informasi sehingga diperlukan koordinasi dengan bidang lain.

Adaptasi pada awal pelaksanaan pengintegrasian informasi cukup sulit karena terdapat kendala yaitu keterbatasan anggaran, pemahaman inovasi dari beberapa perangkat daerah yang berbeda-beda. Strategi yang dilakukan dalam menghadapi proses adaptasi tersebut adalah pemahaman dari masing-masing pekerja yaitu berkomunikasi dengan OPD lain dan terdapat Bimtek dari Diskominfo untuk PPID pembantu setiap dinas.

1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Pengintegrasian Informasi di PIP

Efektivitas pelayanan pengintegrasian di Pusat Informasi Publik memiliki faktor-faktor yang dapat mendorong dan menghambat efektivitas pelaksanaannya. Faktor yang mendorong efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP meliputi:

- a. Pembagian kerja dan struktur organisasi sesuai SOP
- b. OPD di lingkungan balaikota mempermudah pengintegrasian informasi
- c. Proses koordinasi dan komunikasi antara PPID utama dan pembantu lancar
- d. Penyaluran informasi ke masyarakat menjadi lebih mudah oleh OPD
- e. Pengembangan SDM melalui Diklat dan Bimtek oleh Diskominfo Kota Semarang

Faktor penghambat efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP

meliputi:

- a. SDM kurang memahami pengelolaan informasi karena *rolling*
- b. Kekeliruan dalam hal urusan dinas untuk memenuhi permohonan informasi

5.2 Saran

1. Untuk mendukung konsistensi nilai-nilai pelayanan pihak Pusat Informasi Publik dapat mempelajari dari dunia luar untuk mengembangkan inovasinya dari segi kualitas pelayanannya dan teknologi sebagai penunjang keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik.
2. Pengembangan SDM berupa Bimtek dan Diklat dilakukan berkala untuk mengatasi pegawai yang terkena rolling pada sebuah dinas sehingga pada saat pegawai baru yang bertugas sebagai PPID utama dapat dengan mudah mengelola informasi dengan baik, serta peningkatan koordinasi lebih ditekankan untuk pegawai baru yang bertugas sebagai PPID pembantu untuk membantu kelancaran pengelolaan informasi.
3. Pemahaman mengenai urusan dinas yang menangani permintaan informasi yang diinginkan oleh masyarakat bagi PPID utama agar meminimalisir kekeliruan mengenai disposisi yang ditujukan kepada dinas yang terkait.